

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas layanan Retail Indomaret di Surabaya yang diukur melalui 6 dimensi yaitu *personal interaction, policy, physical appearance, promises, problem solving, convenience*. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung Indomart di Surabaya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Mean dan Tabulasi silang dengan menggunakan *SPSS for Windows 18.00*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas layanan secara keseluruhan, tampak bahwa faktor-faktor kualitas layanan Indomaret di kota Surabaya mendapat penilaian 4.40. Sehingga dipersepsikan bahwa *service quality (SERVQUAL)* di Indomaret di kota Surabaya baik atau berkualitas. Selain itu responden jenis kelamin perempuan, dan berpendidikan terakhir SMA yang mendominasi mempersepsikan bahwa *service quality (SERVQUAL)* di Indomaret di kota Surabaya baik atau berkualitas.

Kata kunci : Indomaret, kualitas layanan , *Convenience sampling*.

ABSTRACT

This study aimed to describe the quality of service (SERVQUAL) Retail Indomaret in Surabaya, which is measured through six dimensions of personal interaction, policy, physical appearance, promises, problem solving, convenience. Research was conducted on visitors Indomart in Surabaya.

Data processing was performed using Mean and cross tabulation using SPSS for Windows 18.00. The sampling technique used is non probability sampling with this type of convenience sampling. Data obtained directly from respondents who meet the characteristics of the population that is determined by distributing questionnaires. The samples used in this study was 150 respondents.

The results of this study showed that the average value of service quality (SERVQUAL) Overall, it appears that the factors of service quality (SERVQUAL) Indomaret in Surabaya assessed 4.40. sehingga perceived that the service quality (SERVQUAL) in Indomaret in Surabaya good or quality. In addition, respondents female gender, domiciled in Kediri and educated past high school that dominates perceive that service quality (SERVQUAL) in Indomaret in Surabaya either or quality.

Keywords : Indomaret, service quality (SERVQUAL), Convenience sampling.